

# KIS.ME AGB

Version 4 - Mai 2022

Die vorliegenden KIS.ME AGB gelten jeweils zwischen der **RAFI GmbH & Co. KG**, Ravensburger Str. 128–134, 88276 Berg/Ravensburg, Deutschland (nachfolgend „**RAFI**“ oder „Partei“) und der in den Bestellunterlagen für KIS.ME-Komponenten und den damit verbundenen Leistungen genannten Gesellschaft (nachfolgend „Kunde“<sup>1</sup> oder „Partei“)

– nachfolgend gemeinsam „die Parteien“

## **Präambel**

*Die **RAFI GmbH & Co. KG** ist Spezialist für die Entwicklung, Konstruktion, Produktion und den Vertrieb von leistungsstarken Lösungen für nahezu jeden Moment der Mensch-Maschine-Kommunikation – von einfachen Tastern bis hin zu hochkomplexen Touchsystemen.*

*Die Parteien beabsichtigen, dass **RAFI** mittels einer Cloud-Lösung eine Digitalisierungslösung zur Nachrüstung für industrielle Anlagen und Komponenten mithilfe von z.B. Tastern, Signalleuchten, etc. (sogenannten KIS.ME-Komponenten), zur Verfügung stellt. Es können damit beispielsweise Arbeitsabläufe oder logistische Transportvorgänge innerhalb einer Produktionsanlage abgebildet und gesteuert werden. Hierbei bedient sich **RAFI** eines Cloud-Dienstes für KIS.ME (nachfolgend als „KIS.MANAGER“ bezeichnet). Dieser verbindet die einzelnen Elemente über einen lokalen Kommunikationscontroller mit einem zentralen Informationsportal. Die Hauptfunktionen dieses Cloud-Dienstes liegen in der Betriebsdatenerfassung, in einer geeigneten Zustandsüberwachung sowie in der Ermöglichung eines Fernzugriffs für die Definition und Optimierung der einzelnen Betriebsparameter.*

## **§ 1 Geltungsbereich**

Diese KIS.ME AGB nebst Anlagen gelten ausschließlich für Kunden, die Unternehmer i.S.d. § 14 BGB sind. Für Verbraucher gelten diese nicht und die Produkte dürfen von diesen auch nicht eingesetzt werden. Ist der Kunde kein Unternehmer im vorgenannten Sinn, so kann er **RAFI** dies mitteilen und eventuell in gesonderte Vertragsverhandlungen eintreten. Mit „Vertrag“ ist nachfolgend immer der zugrundeliegende KIS.ME-Vertrag zwischen dem Kunden und **RAFI** oder dem Kunden und einem **RAFI**-Vertriebspartner gemeint, unter Einbeziehung der vorliegenden KIS.ME AGB nebst Anlagen.

## **§ 2 Vertragsgegenstand**

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern und Personalpronomen die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle sozialen Geschlechter und Geschlechtsidentitäten. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

- (1) RAFI erbringt für den Kunden unter anderem „Software as a Service“-Dienstleistungen über das Medium Internet.
- (2) Vertragsgegenstand ist die
  - (a) Überlassung der Software „KIS.MANAGER“ von RAFI zur Nutzung über das Internet und
  - (b) Einräumung von Speicherplatz zur Nutzung der Software zur Speicherung von Unternehmensdaten in Kombination mit der entsprechenden Hardware des Kunden.
- (3) RAFI ist es gestattet, bei der Einräumung von Speicherplatz Nachunternehmer einzubeziehen. Der Einsatz von Nachunternehmern entbindet RAFI nicht von der alleinigen Verpflichtung gegenüber dem Kunden zur vollständigen Vertragserfüllung.
- (4) Hinsichtlich etwaig beinhalteteter Open Source Software gelten die Software-Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers, was aus den entsprechenden Bestellunterlagen bzw. den darin referenzierten Dokumenten hervorgeht.

### **§ 3 KIS.MANAGER Softwarenutzung**

- (1) RAFI stellt dem Kunden für die Dauer dieses Vertrages die KIS.MANAGER Software in der jeweils aktuellen Version ab Anmeldung des Kunden im System und Registrierung des jeweiligen Hardware-Geräts über das Internet entgeltlich (bzw. in der „Trial“-Version unentgeltlich) zur Verfügung. Zu diesem Zweck richtet RAFI die KIS.MANAGER Software auf einem Server ein, der über das Internet für den Kunden erreichbar ist. Vor Nutzung sind der entsprechende Quick-Start-Guide und das Handbuch zu beachten. Der Quick-Start Guide liegt jeweils der Hardware bei, das Handbuch ist online einsehbar unter [www.kisme.com](http://www.kisme.com).
- (2) In Bezug auf die Installation der jeweiligen KIS.ME-Komponenten, insbesondere im Hinblick auf die digitalen Ein- und Ausgänge, darf ausschließlich Fachpersonal eingesetzt werden, das über elektrotechnisches Wissen und Fachkenntnis in allen zur Nutzung relevanten Bereichen wie Werks- und Arbeitssicherheit, Maschinenbau, Brandschutz und den industriell üblichen Richtlinien für die Produktion und ähnliches verfügt.
- (3) Die Nutzung für sicherheitsrelevante Funktionen ist ausgeschlossen. Der jeweilige Funktionsumfang der KIS.MANAGER Software ergibt sich aus den konkreten Bestellunterlagen unter Einbeziehung der vorliegenden KIS.ME AGB nebst Anlagen durch RAFI bzw. den jeweiligen Vertriebspartner. Es sind verschiedene Lizenzumfänge bestellbar. Näheres zu den unterschiedlichen Versionen, unter denen der Kunde auswählen kann, ist den entsprechenden Bestellunterlagen zu entnehmen. Alle Hardware-Geräte des Kunden unterfallen gleichermaßen dem jeweils erworbenen Lizenzumfang. Ein Upgrade auf die nächste umfassendere Version ist durch Einholung eines neuen entsprechenden Angebots RAFIs bzw. des jeweiligen Vertriebspartners mit entsprechender Bestellung bzw. durch Auftrag durch den Kunden mit entsprechender Auftragsbestätigung durch RAFI bzw. den jeweiligen Vertriebspartner jederzeit jeweils zum Beginn des Folgemonats möglich, ein Downgrade auf die vorige eingeschränktere Version ist auf demselben Wege, jedoch jeweils ausschließlich zum Beginn des folgenden Kalenderjahres möglich.
- (4) RAFI beseitigt nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten unverzüglich sämtliche Softwarefehler. Ein Fehler liegt dann vor, wenn die KIS.MANAGER Software die in der Leistungsübersicht angegebenen Funktionen nicht erfüllt, fehlerhafte Ergebnisse liefert oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, sodass die Nutzung der KIS.MANAGER Software unmöglich oder eingeschränkt ist.

(5) RAFI entwickelt sowohl die KIS.MANAGER Software als auch die Firmware fortwährend weiter und wird diese durch laufende Updates und Upgrades verbessern. Auch die Standard-Funktionen des zugrundeliegenden Cloud-Dienstes werden fortlaufend weiterentwickelt. Die Mindestdauer für die Bereitstellung von Updates und Upgrade-Möglichkeiten beträgt zwei (2) Jahre ab Lieferung der Hardware an den Kunden. RAFI wird dem Kunden rechtzeitig (mindestens zwei (2) Jahre vorher) ankündigen, falls diese Updates zukünftig nicht mehr angeboten werden. Die vorgenannte Mindestdauer sowie die Ankündigungsfrist entfallen im Falle einer Kündigung aus wichtigem Grund gemäß § 10 Abs. 2 dieser KIS.ME AGB.

#### **§ 4 Nutzungsrechte an der KIS.MANAGER Software**

(1) RAFI räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die KIS.MANAGER Software während der Dauer des Vertrages bestimmungsgemäß zu nutzen.

(2) Der Kunde darf die KIS.MANAGER Software nur bearbeiten, soweit dies durch die bestimmungsgemäße Benutzung der KIS.MANAGER Software laut jeweils aktueller Leistungsübersicht abgedeckt ist (also beispielsweise parametrieren, Nutzer anlegen usw.).

(3) Der Kunde darf die KIS.MANAGER Software nur vervielfältigen, soweit dies durch die bestimmungsgemäße Benutzung der Software laut jeweils aktueller Leistungsübersicht in den Bestellunterlagen abgedeckt ist. Zur notwendigen Vervielfältigung zählt das Laden der KIS.MANAGER Software in den Arbeitsspeicher auf dem jeweils bereitgestellten Server (ggf. bei Drittanbietern in den Vertragsunterlagen genannten), nicht jedoch die auch nur vorübergehende Installation oder das Speichern der KIS.MANAGER Software auf Datenträgern (wie etwa Festplatten o.ä.) der vom Kunden (gegebenenfalls auch über einen Unterauftragnehmer) eingesetzten Hardware.

(4) Der Kunde ist außer in den im letzten Satz dieses Absatzes genannten Fällen nicht berechtigt, die KIS.MANAGER Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Eine Weitervermietung der KIS.MANAGER Software wird dem Kunden somit ausdrücklich nicht gestattet. Nutzen Dritte im Auftrag des Kunden die KIS.MANAGER Software, so sind diese ihrerseits entsprechend diesen AGB und ihren Anlagen und den ggf. in den Bestellunterlagen einbezogenen Dokumenten vom Kunden zu verpflichten, bevor neue User für Dritte angelegt werden. Keine Dritten im vorgenannten Sinne sind die KIS.ME-Vertriebspartner von RAFI.

#### **§ 5 Einräumung von Speicherplatz**

(1) RAFI überlässt dem Kunden ausreichend Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten für die bestimmungsgemäße Nutzung der jeweiligen Hardware. Der Kunde kann auf diesem Server seine Inhalte gemäß der technischen Spezifikation, die in den jeweiligen Bestellunterlagen festgehalten ist, ablegen.

(2) RAFI trägt dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über das Internet abrufbar sind.

(3) Der Kunde ist mit Ausnahme von § 4 Abs. 4 letzter Satz nicht berechtigt, diesen Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.

(4) Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte auf dem Speicherplatz zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt.

(5) RAFI ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die Daten des Kunden zu treffen, sofern und soweit dies notwendig sein sollte.

(6) Der Kunde bleibt Alleinberechtigter an den Daten und kann daher jederzeit die Herausgabe oder Löschung einzelner oder sämtlicher Daten verlangen. Sollte der Kunde einen Vertrag mit einem RAFI-Vertriebspartner abgeschlossen haben, so trifft RAFI keine Verantwortlichkeit hinsichtlich der in diesem Verhältnis ausgetauschten und verarbeiteten Daten.

(7) RAFI behält selbst keine diesbezüglichen Daten nach Vertragsbeendigung bei sich, es sei denn, es bestehen entsprechende gesetzliche, normierte oder behördliche Aufbewahrungspflichten. Eine weitere Ausnahme bilden Daten in Backups, bevor diese ausaltern. In dieser Übergangsphase sind jene Daten als nicht direkt les- und verwendbare Kopien bei RAFI bzw. dem Hoster gespeichert.

(8) RAFI stehen hinsichtlich der Daten des Kunden weder ein Zurückbehaltungsrecht noch das gesetzliche Vermieterpfandrecht (§ 562 BGB) zu.

(9) Sofern und soweit personenbezogene Daten vom Kunden bzw. von Beschäftigten des Kunden auf dem definierten Speicherplatz des Servers hinterlegt werden, gelten diesbezüglich die „Allgemeinen Datenschutzbestimmungen“ sowie die „Ergänzenden Datenschutzbestimmungen für KIS.MANAGER“, die der jeweilige User bereits beim Registrierungsvorgang bzw. in einer ersten ihm zugesandten E-Mail zur Kenntnis nehmen musste.

## **§ 6 Technischer Support**

Der Umfang des technischen Supports ergibt sich aus der Anlage 1 „Leistungsübersicht“ sowie konkretisiert durch die jeweiligen Bestellunterlagen und der dazugehörigen Korrespondenz. Im Zuge dessen werden von beiden Parteien Kontaktpersonen benannt, die für die technischen Angelegenheiten zuständig und ggf. auch entscheidungsbefugt sind. Auf Kundenseite sollte das die Person mit der Administratorfunktion sein.

## **§ 7 Unterbrechung/Beeinträchtigung der Erreichbarkeit**

Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der vertragsgegenständlichen Dienste sowie Maßnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen, werden nur dann zu einer vorübergehenden Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit führen, wenn dies aus technischen Gründen zwingend notwendig ist. Näheres zur Erreichbarkeit und unseren diesbezüglichen Leistungen entsprechend der von Ihnen gewählten Lizenzstufe findet sich in Anlage 1 „Leistungsübersicht“, konkretisiert durch die jeweiligen Bestellunterlagen und der dazugehörigen Korrespondenz.

## **§ 8 Vergütung**

(1) Der Kunde verpflichtet sich, für die Überlassung der KIS.MANAGER Software und die Einräumung des Speicherplatzes das jeweils einzelvertraglich vereinbarte monatliche Entgelt zzgl. gesetzlicher MwSt. für ein Kalenderjahr im Voraus, jeweils im Januar, für die angemeldete Anzahl an Hardware-Geräten und entsprechend der jeweils gewählten Lizenzversion zu bezahlen. Eine Vergütung entfällt lediglich im Rahmen der „Trial“-Version (diese ist bei Erwerb eines Starterkits verlängert). Findet der Vertragsschluss unterjährig statt, so tritt anstelle des Januars der jeweilige Monat des Vertragsschlusses zur Bezahlung im in Satz 1 beschriebenen Umfang für das restliche Kalenderjahr. Sowohl für unterjährig

vom Kunden zugekaufte Hardware-Geräte als auch für unterjährige Upgrades auf höhere Lizenzversionen gilt, dass das jeweils einzelvertraglich vereinbarte monatliche Entgelt für alle bis zum Jahresende verbleibenden Monate sofort fällig wird. Sofern nicht anders vereinbart, richtet sich die Vergütung nach den in den Bestellunterlagen genannten Konditionen.

(2) Einwendungen gegen die Abrechnung RAFIs bzw. des jeweiligen Vertriebspartners über die erbrachten Leistungen hat der Kunde innerhalb einer Frist von acht (8) Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich bei der auf der Rechnung angegebenen Stelle zu erheben. Nach Ablauf der vorgenannten Frist gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt. Der Kunde wird mit Übersendung der Rechnung auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hingewiesen.

(3) Sollte ein Defekt an einem der Hardware-Geräte auftreten oder ein Hardware-Gerät verloren gehen, so kann dieses nicht mehr genutzt werden und ist entsprechend vom Kunden von der Web-Plattform zu löschen bzw. hat der Kunde bei RAFI die Löschung anzufordern. Danach verursacht es in der kommenden Kalenderjahres-Abrechnung keine Kosten mehr. Für das laufende Kalenderjahr erhält der Kunde insoweit jedoch keine Kostenerstattung.

## § 9 Mängelhaftung/Haftung

(1) RAFI gewährleistet die Funktions- und die Betriebsbereitschaft des KIS.MANAGERS nach den Bestimmungen dieser KIS.ME AGB nebst Anlagen. Die Beschaffenheit des KIS.MANAGERS entspricht, je nach gewählter Lizenzstufe (siehe „Leistungsübersicht“, Anlage 1 Ziffer 3) im dort jeweils angegebenen Umfang derjenigen der „Trial“-Version.

(2) Sollte ein Hardware-Gerät ausgetauscht werden müssen, gleich aus welchem Grund, so ist der Kunde nach der Löschung des entsprechenden Hardware-Geräts von der Web-Plattform berechtigt, ein Ersatzgerät für die Weiternutzung des KIS.MANAGERS anstelle des vorherigen Hardware-Geräts im System anzumelden, ohne dass eine zusätzliche Vergütung im Sinne von § 8 für das Ersatz-Gerät anfällt.

(3) RAFI weist ausdrücklich darauf hin, dass **bei einem Downgrade** durch den Kunden von einer in Ziffer 3 der Anlage 1 „Leistungsübersicht“ genannten Lizenzstufe auf **eine der niedrigeren Lizenzstufen die Möglichkeit eines dauerhaften Daten- und damit Leistungsverlusts** besteht. Dies stellt keinen Mangel der KIS.ME-Produkte dar und RAFI übernimmt hierfür keine Haftung.

(4) Für den Fall, dass Leistungen RAFIs von unberechtigten Dritten unter Verwendung der Zugangsdaten des Kunden in Anspruch genommen werden, haftet der Kunde für dadurch anfallende Entgelte im Rahmen der zivilrechtlichen Haftung bis zum Eingang des Kundenauftrages zur Änderung der Zugangsdaten oder der Meldung des Verlusts oder Diebstahls, sofern den Kunden am Zugriff des unberechtigten Dritten ein Verschulden trifft.

(5) RAFI ist zur sofortigen Sperre des Speicherplatzes berechtigt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Daten rechtswidrig sind und/oder Rechte Dritter verletzen. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte RAFI davon in Kenntnis setzen. RAFI hat den Kunden von der Sperre und dem Grund hierfür unverzüglich zu verständigen. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

(6) Schadensersatzansprüche gegen RAFI sind unabhängig vom Rechtsgrund ausgeschlossen, es sei denn, RAFI, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen

haben vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt. Für leichte Fahrlässigkeit haftet RAFI nur, wenn eine der vertragswesentlichen Pflichten durch RAFI, seine gesetzlichen Vertreter oder leitende Angestellte oder Erfüllungsgehilfen verletzt wurde. RAFI haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Vertragswesentliche Pflichten sind solche Pflichten, die die Grundlage des Vertrags bilden, die entscheidend für den Abschluss des Vertrags waren und auf deren Erfüllung der Kunde vertrauen darf.

(7) RAFI haftet unbeschränkt für vorsätzlich oder fahrlässig verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit durch RAFI, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen.

(8) Haftet RAFI nach den vorgenannten Regelungen für Schäden – gleichgültig aus welchem Rechtsgrund – unmittelbar oder mittelbar im Zusammenhang mit der Durchführung dieses Vertrages, so ist die Haftung begrenzt bis zu einem Betrag in Höhe von 500.000 EUR pro Schadensereignis und bis maximal 1.000.000 EUR pro Jahr. Die Haftung RAFIs ist in jedem Fall auf den Ersatz des vertragstypischen Schadens beschränkt.

## **§ 10 Laufzeit und Kündigung**

(1) Diese AGB gelten ab Vertragsschluss zwischen den Parteien, also dem Angebot und entsprechend erfolgter Bestellung oder ab der Registrierung durch den Kunden im System, je nachdem, was zuerst eintritt, und wird – außer für die „Trial“-Version – auf unbestimmte Zeit mit einer Mindestlaufzeit bis zum Ende des entsprechenden Kalenderjahres geschlossen. Sollte das Vertragsverhältnis erst in der zweiten Hälfte eines Jahres zustandekommen, so verlängert sich die Mindestlaufzeit bis zum Ende des folgenden Kalenderjahres. Das Vertragsverhältnis kann vom Kunden nach Ablauf eines (1) Jahres, von RAFI frühestens nach Ablauf von zwei (2) Jahren, jeweils schriftlich mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Jahresende beendet werden, wobei hierfür seitens RAFI sachliche Gründe vorzuliegen haben und RAFI auf die Kundenbelange Rücksicht nehmen wird.

(2) Unberührt bleibt das Recht jeder Partei, den Vertrag aus wichtigem Grunde fristlos zu kündigen. Zur fristlosen Kündigung ist RAFI insbesondere berechtigt, wenn der Kunde fällige Zahlungen trotz Mahnung und Nachfristsetzung nicht leistet oder die vertraglichen Bestimmungen über die Nutzung der Dienste verletzt. Eine fristlose Kündigung setzt in jedem Falle voraus, dass der andere Teil schriftlich abgemahnt und aufgefordert wird, den vermeintlichen Grund zur fristlosen Kündigung in angemessener Zeit zu beseitigen.

## **§ 11 Datenschutz/Geheimhaltung**

(1) Der Kunde ist selbst für die nach den Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes durch seine Beschäftigten, Kunden und seine Vertragspartner erforderlichen Zustimmungserklärungen verantwortlich. Der Administrator eines Kunden ist nur dann berechtigt, für die Anlegung eines weiteren Accounts eine E-Mail-Adresse mit anderweitigen personenbezogenen Daten in das entsprechend hierfür vorgesehene Pflichtfeld einzugeben, wenn die betroffene Person vorab ihre Einwilligung dazu erklärt hat.

(2) RAFI verpflichtet sich, über alle RAFI im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des Kunden, strengstes Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten. Dies gilt gegenüber jeglichen unbefugten Dritten, d.h. auch gegenüber unbefugten Mitarbeitern sowohl RAFIs als auch des Kunden, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen

Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen RAFIs erforderlich ist. In Zweifelsfällen wird sich RAFI vom Kunden vor einer solchen Weitergabe eine Zustimmung erteilen lassen.

(3) RAFI verpflichtet sich, mit allen von ihm im Zusammenhang mit der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages eingesetzten Mitarbeitern und Nachunternehmern eine mit vorstehendem Abs. 2 inhaltsgleiche Regelung zu vereinbaren.

(4) Der Kunde wird etwaige ihm während Supportleistungen RAFIs zur Kenntnis gelangten Informationen oder Unterlagen, die als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnis gekennzeichnet sind oder aufgrund sonstiger Umstände eindeutig als solche erkennbar sind, während der Dauer des Vertrags und nach dessen Beendigung vertraulich behandeln und nicht Dritten bekannt machen. Die Vertraulichkeit der Dokumente und Informationen gilt nicht bzw. nicht mehr, wenn sie bereits öffentlich bekannt sind oder von RAFI bekannt gemacht werden, beispielsweise gegenüber den KIS.ME-Vertriebspartnern RAFIs.

## **§ 12 Schlussbestimmungen**

(1) RAFI hat das Recht, sich zur Erfüllung des Vertrags Subunternehmern zu bedienen.

(2) Auf den Vertrag findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme des UN-Kaufrechts (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods vom 11.4.1980) Anwendung.

(3) Gerichtsstand für Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit dem Vertrag ist ausschließlich Ravensburg.

(4) Die Unwirksamkeit einzelner Regelungen des Vertrags lässt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen unberührt. In diesem Fall verpflichten sich die Parteien, sich auf wirksame Regelungen zu verständigen, die wirtschaftlich dem intendierten Zweck der unwirksamen Regelungen am nächsten kommen. Dies gilt entsprechend für die Schließung etwaiger Lücken in diesem Vertrag.

Einbezogene Dokumente in der Fassung, die bei Vertragsschluss übermittelt bzw. von Ihnen über unsere Website abgerufen wurden, sind die nachfolgenden Anlagen 1 und 2.

Anlage 1:           Leistungsübersicht KIS.ME

Anlage 2:           Nutzungsbedingungen KIS.ME

# Anlage 1

## Leistungsübersicht KIS.ME

*Diese Leistungsübersicht beschreibt die Grundlagen der KIS.ME-Produktfamilie. Die kaufmännischen Einzelheiten ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot, welches gegenüber den Kunden abgegeben wird.*

### 1. Allgemein

Bei KIS.ME handelt es sich um einen Cloud-Dienst, bestehend aus dem KIS.MANAGER und verschiedenen KIS.ME-Komponenten. KIS.ME-Komponenten sind WLAN-fähig und können mittels KIS.MANAGER verwaltet und betrieben werden. Teile der Cloud-Dienste von KIS.MANAGER können auch ohne KIS.ME-Komponenten genutzt werden. Grundsätzlich sind KIS.MANAGER und KIS.ME-Komponenten allerdings wechselseitig auf sich angewiesen.

### 2. Registrierung KIS.MANAGER

Der Cloud-Dienst KIS.MANAGER ist öffentlich über das Internet erreichbar:

<https://www.kisme.com/de/>

Die Registrierung kann durch einen Unternehmens-Vertreter selbstständig vorgenommen werden. Bei Registrierung wird gleichzeitig ein abgeschlossener Bereich für das Unternehmen erstellt sowie ein personalisierter Zugang für den Registrierenden, initial mit der Lizenzstufe „Trial“ (siehe Kapitel 3).

Folgende Möglichkeiten bieten sich nach der Registrierung:

- Registrierung bereits erworbener KIS.ME-Komponenten im KIS.MANAGER;
- Nutzung der Cloud-Dienste entsprechend der Lizenzstufe (siehe Kapitel 3);
- Anlegen oder Löschen weiterer Mitarbeiter-Zugänge;
- Kontaktaufnahme mit dem Support oder aber mit dem jeweiligen Vertriebspartner, um ein Angebot zur Änderung der Lizenzstufe zu erhalten oder (zusätzliche) KIS.ME-Komponenten zu erwerben.

### 3. Lizenzstufen

Die Funktionsumfänge des KIS.MANAGERS basieren auf Lizenzstufen (siehe unten, Tabelle 1). Bei Registrierung erhält der Kunde die Lizenzstufe „Trial“. Diese ist für neunzig (90) Tage kostenfrei und dient dem Kennenlernen des Produkts. Bei Erwerb des Starterkits<sup>2</sup> steht diese Lizenz für sechs (6) Monate ab Kaufdatum kostenfrei zur Verfügung. Soll der KIS.MANAGER über diesen Zeitraum hinaus genutzt werden, ist eine Kontaktaufnahme mit RAFI bzw. dem jeweiligen Vertriebspartner notwendig, um ein Angebot für eine andere Lizenzstufe zu erhalten. Unabhängig von der Lizenzstufe kann ein Angebot für die Funktion „Rest-API“

---

<sup>2</sup> Das Starterkit besteht aus folgendem Lieferumfang: 1x KIS.BOX, 1x KIS.LIGHT, 2x USB-Kabel, 1x Power-Bank, Quick-Start-Guide.



angefragt werden. Diese Funktion erlaubt die Verbindung des KIS.MANAGERs mit einem Dritt-System.

**Achtung: Bei einem Downgrade von einer Lizenzstufe auf eine der niedrigeren Lizenzstufen besteht die Möglichkeit eines dauerhaften Daten- und damit Leistungsverlusts.**

		Lizenzstufen			
		Trial (90 Tage gültig) 3	S	M	L
Funktionen	Anzahl Devices	0 bis 2	Nicht limitiert	Nicht limitiert	Nicht limitiert
	Anzahl User	Nicht limitiert	Nicht limitiert	Nicht limitiert	Nicht limitiert
	Anzahl Workspaces <sup>4</sup>	1	1	1	1
	Rule Engine	Extended	Standard	Extended	Extended
	E-Mail-Benachrichtigung	x	x	x	x
	Dashboard	x		x	x
	Digitaler Zwilling	x		x	x
	Digitaler Shopfloor	x		x	x
	KPI-Generator	x			x
	Daten-Historie und Export	x			x
	Update Over-the-Air	x	x	x	x
	Update-Terminierung	x		x	x
Support	Supportzeit	Geschäftszeiten Siehe 5.3, Ziff. 7	Geschäftszeiten Siehe 5.3, Ziff. 7	Geschäftszeiten Siehe 5.3, Ziff. 7	Geschäftszeiten Siehe 5.3, Ziff. 7
	Support-Medium	E-Mail	E-Mail	E-Mail / Hotline	E-Mail / Hotline
	Reaktionszeit	12 h innerhalb der Supportzeit	12 h innerhalb der Supportzeit	8 h innerhalb der Supportzeit	6 h innerhalb der Supportzeit
	Supportkontingent	2 h pro Monat	2 h pro Monat	4 h pro Monat	6 h pro Monat

Tabelle 1: Funktionsumfänge der Lizenzstufen

3 Bei Erwerb eines Starterkits beträgt die kostenlose Laufzeit der Trial-Lizenz 6 Monate ab Kaufdatum.

4 Auf Anfrage können weitere Workspaces hinzugebucht werden

## 4. Funktionsbeschreibung

- (1) Digitaler Zwilling: Jede KIS.ME-Komponente ist als digitaler Zwilling im KIS.MANAGER steuer- und überwachbar.
- (2) Digitaler Floorplan: Digitale Zwillinge der KIS.ME-Komponenten können flexibel auf SVG-Grafiken platziert werden, um beispielsweise eine Übersicht über einen Fertigungsbereich zu erhalten. Bezeichnet wird diese Funktion als digitaler Floorplan.
- (3) Workspaces dienen zur einfachen Organisation der KIS.ME-Komponenten im KIS.MANAGER. Jeder Workspace kann dabei für eine abgeschlossene Anwendung der KIS.ME-Komponenten in einem Unternehmen stehen. Jeder Workspace verfügt über ein eigenes Dashboard und eine Rule-Engine (siehe Ziffer 4.6).
- (4) KPI-Generator (KPI = Key-Performance-Indicator = Kennzahl): Der Datenaustausch zwischen KIS.MANAGER und KIS.ME-Komponenten wird zur Kennzahlen-Berechnung verwendet. Es stehen verschiedene Charts zur Darstellung dieser Kennzahlen zur Verfügung.
- (5) Rule Engine: In der Rule Engine werden Regeln angelegt, um die Interaktionen von KIS.ME-Komponenten zu definieren. In jeder Regel können mehrere Auslöser, Bedingungen und Aktionen festgelegt werden. Unterschieden wird der Funktionsumfang der Rule-Engine in Standard und Extended. In der Standard-Variante ist lediglich ein Event-basierter Auslöser vorhanden. Bei der Extended-Variante kommen folgende optionalen Einstellungen hinzu, die im KIS.MANAGER unter „optional Settings“ zu finden sind: ein Zähler-gesteuerter und ein Zeit-gesteuerter Auslöser.
- (6) E-Mail-Benachrichtigung: Die Funktion E-Mail-Benachrichtigung bietet die Möglichkeit, Templates anzulegen und die Bedingungen für deren Versand festzulegen. Der Adressat und die Versand-Bedingungen werden dabei über die Rule Engine definiert.
- (7) Updates: Es werden Software- / Firmware-Updates für KIS.MANAGER und KIS.ME-Komponenten zur Verfügung gestellt. Einstellungen zum Update-Zeitpunkt können innerhalb eines begrenzten Zeitraums je nach Lizenzstufe im KIS.MANAGER vorgenommen werden.
- (8) Der Support wird über E-Mail-Anfragen und in der M- und L-Lizenzstufe zusätzlich über eine Telefon-Hotline geleistet. Welche Medien zur Verfügung stehen hängt von der Lizenzstufe ab. Details zu den Support-Leistungen sind nachfolgend unter Kapitel 5 geregelt.

## 5. Support und Verfügbarkeit

### 5.1 Support

- (1) Neben den nachfolgend aufgeführten Supportleistungen finden eine wöchentliche Überwachung der Grundfunktionen des KIS.MANAGERS sowie turnusmäßig Wartungsarbeiten innerhalb der Supportzeiten statt.
- (2) Ziel des Supports ist die Bearbeitung und Lösung von Supportanfragen (Tickets). Der Support umfasst Problemstellungen des technischen Betriebs, der Bedienung, der

Konfiguration, der Störungsanalyse und der Störungsbehebung im Umfeld des KIS.MANAGERS.

- (3) Der Systemsupport umfasst je nach Lizenzstufe E-Mail- und Telefonsupport (siehe Tabelle 1 unter Ziffer 3 „Lizenzstufen“ oben).
- (4) Die Reaktionszeiten sowie die Supportkontingente sind abhängig von der vom Kunden gewählten Lizenzstufe.
- (5) Der Support beinhaltet Unterstützungsleistungen hinsichtlich der notwendigen Funktionen zur Nutzung des KIS.MANAGERS. Gegen Bezahlung kann dieser im Einzelfall folgende gegebenenfalls noch auszuhandelnde Unterstützungsleistungen enthalten (Näheres wird in den jeweils entsprechenden Bestellunterlagen geregelt):
  - Dokumentation der Ergebnisse zur Optimierung der Systemkomponenten;
  - Supportleistungen außerhalb der geregelten Supportzeiten;
  - Schulungen und Einrichtungsleistungen;
- (6) Die Anlagen/Maschinen oder Steuerungen sowie die IT-Infrastruktur selbst fallen nicht unter diese Supportleistungen. Der diesbezügliche Support obliegt dem jeweiligen Hersteller bzw. Betreiber der Anlagen.
- (7) Die Leistungen des Anbieters können auch durch Erfüllungsgehilfen erbracht werden.

## 5.2 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit der jeweils vereinbarten Dienste beträgt 99,00 % im Jahresdurchschnitt einschließlich Wartungsarbeiten, jedoch darf die Verfügbarkeit nicht länger als zwei (2) Kalendertage in Folge beeinträchtigt oder unterbrochen sein. Wartungsarbeiten werden nach Ankündigung während der Geschäftszeiten durchgeführt.

## 5.3 Definition der Begriffe

- (1) Medium: Medium, über das vom Kunden eine Supportanfrage gestellt werden kann.
- (2) Verfügbarkeit: Prozentualer Anteil eines Quartals, zu dem die bereitgestellte Dienstleistung nicht durch eine Ausfallzeit beeinträchtigt wurde.  
  
Verfügbarkeit der Kommunikation über das zur Verfügung stehende Kommunikationsmedium.
- (3) Reaktionszeit: Maximale Zeitdifferenz zwischen Eingang der Support-Anfrage und des Beginns der Bearbeitung durch den Support.
- (4) Kontingent: Anzahl der inkludierten Arbeitsstunden pro Kalendermonat.
- (5) Supportzeit: Zeitraum, in dem Personal zur Kommunikation, über das zur Verfügung stehende Kommunikationsmedium sowie zur Bearbeitung einer Störung bereitsteht.
- (6) Wartungsfenster: Zeitraum, in dem geplante Arbeiten zum Erhalt der Funktionsfähigkeit und Betriebssicherheit durchgeführt werden. Diese Arbeiten beinhalten insbesondere Software-Updates oder Konfigurationsänderungen.

Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit innerhalb des Wartungsfensters gelten nicht als Störung.

- (7) Geschäftszeiten (Ortszeit Ravensburg/Berg): Montag bis Donnerstag 08:00 - 12:00 und 13:00 - 17:00 Uhr, Freitag 08:00 - 12:00 und 13:00 - 15:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Standort Ravensburg/Berg und am Standort München.

# Anlage 2

## Nutzungsbedingungen KIS.ME

**RAFI GmbH & Co. KG**

Ravensburger Straße 128 bis 134

88276 Berg

- im Folgenden „RAFI“ –

### **1. Geltungsbereich und Regelungsgegenstand**

(1) Diese Nutzungsbedingungen regeln die Grundlagen der Nutzung des von RAFI zur Verfügung gestellten KIS.MANAGERS.

(2) Diese Bedingungen gelten ausschließlich. Abweichende Bedingungen, die RAFI nicht ausdrücklich schriftlich anerkennt, sind für RAFI unverbindlich, auch wenn RAFI ihnen nicht ausdrücklich widerspricht, selbst wenn RAFI die Nutzung in Kenntnis entgegenstehender oder von dieser Vereinbarung abweichender Bedingungen vorbehaltlos zulässt.

(3) Die Nutzungsbedingungen gelten sowohl für die Firmen- als auch für die einzelnen Userprofile.

### **2. Umgang mit Userkennung**

(1) Der jeweilige User vergibt im Rahmen des Registrierungs- und Verifizierungsvorgangs selbst Login-Daten in Form seiner E-Mail-Adresse in Verbindung mit einem unseren Vorgaben genügenden Passworts. Im Rahmen der Anlage des dortigen Userprofils werden dem User die Nutzungsbedingungen zugesandt.

(2) Sowohl das Passwort als auch die Userkennung darf nicht an andere Personen übertragen werden, auch nicht während der Urlaubs-, Abwesenheits- oder Krankheitsvertretung. In diesen Fällen vertreten sich ausschließlich Personen mit jeweils eigener Userkennung gegenseitig. Der Verantwortliche stellt sicher, dass sich die Beschäftigten an diese Vorgabe halten. Sind Zugangsdaten korrumpiert worden, so muss der betroffene User dies unverzüglich RAFI per E-Mail (support@kisme.com) melden und ein neues Passwort vergeben.

### **3. Pflichten des Kunden und mögliche Folgen bei Untätigkeit**

(1) Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Cloud-Dienst keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen.

(2) Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die geschützten Bereiche des KIS.MANAGERS durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Zu diesem Zweck wird der Kunde, soweit erforderlich, seine Beschäftigten auf die Einhaltung des Urheberrechts hinweisen.

(3) Unbeschadet der Verpflichtung RAFIs zur Datensicherung ist der Kunde selbst für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung des KIS.MANAGERS erforderlichen Daten und Informationen verantwortlich.

(4) Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Malware oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Malware-Schutzprogramme einzusetzen.

(5) Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt RAFI hiermit das Recht ein, die auf dem Server abgelegten Inhalte dem Kunden bei dessen Abfragen über das Internet zugänglich machen zu dürfen und, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können. Näheres zum Datenschutz regeln die „Allgemeinen Datenschutzbestimmungen“ sowie die „Ergänzenden Datenschutzbestimmungen für KIS.MANAGER“ RAFIs.

(6) Dem Kunden obliegen folgende Mitwirkungspflichten, die für die Erbringung der Dienstleistung notwendig sind:

- (a) Unverzögliche und kostenlose Zurverfügungstellung von Informationen und Unterlagen, auch hinsichtlich eines etwaigen Mängelberichts;
- (b) Gewährung eines ungehinderten Remote-Zugangs zu den Systemkomponenten;
- (c) Benennung einer technischen Kontaktperson sowie eines Vertreters derselben;
- (d) Sicherstellung des Online-Betriebs der Hardware-Geräte, jedenfalls keine Herausnahme aus dem Online-Betrieb über einen Zeitraum von zwei (2) Jahren hinaus; die Geräte verfügen über Zertifikate zur sicheren Kommunikation mit der Cloud, die nach zwei (2) Jahren der Nichtnutzung ablaufen. In einem solchen Fall kann keine Verbindung zur Cloud mehr hergestellt werden und das Hardware-Gerät müsste zurück an RAFI geschickt werden.

(7) Der Kunde ist verpflichtet, alle für den sicheren und reibungslosen Betrieb der KIS.ME-Komponenten notwendigen Technologien zur Verfügung zu stellen. Die jeweils notwendigen Technologien sind den Datenblättern der Komponenten zu entnehmen.

(8) Der Kunde kann jederzeit sein Profil eigenständig im Portal löschen, bei Ende der Vertragsbeziehungen ist dies verpflichtend.

Ansonsten gilt:

- Wenn sich der Kunde mit einem Firmen-Account anmeldet und keine Hardware-Geräte bzw. Lizenzen erwirbt oder keine Lizenz mehr besitzt, dann wird nach
  - dreißig (30) Tagen eine Erinnerungs-E-Mail an ihn versendet;
  - sechzig (60) Tagen eine weitere Erinnerungs-E-Mail hierzu an ihn versendet;

- neunzig (90) Tagen der Account und damit alle Daten des entsprechenden Firmen-Accounts gelöscht, wozu auch alle Nutzer-Profile innerhalb dieses Accounts gelöscht werden.
- Bei Besitz eines Starterkits<sup>5</sup> wird ab Erwerb desselben nach
  - einhundertzwanzig (120) Tagen eine Erinnerungs-E-Mail an ihn versendet;
  - insgesamt einhundertfünfzig (150) Tagen eine weitere Erinnerungs-E-Mail hierzu an ihn versendet;
  - insgesamt einhundertachtzig (180) Tagen der Account und damit alle Daten des entsprechenden Firmen-Accounts gelöscht, wozu auch alle Nutzer-Profile innerhalb dieses Accounts gelöscht werden.
- Solange ein Firmen-Account mindestens ein Hardware-Gerät bzw. eine Lizenz besitzt, wird RAFI keine Account-Löschung vornehmen.
- Wenn ein Firmen-Account keine Nutzer mehr hat, weil sich alle Nutzer abgemeldet haben, dann wird der Firmen-Account spätestens nach einem (1) Jahr gelöscht.

---

<sup>5</sup> Das Starterkit besteht aus folgendem Lieferumfang: 1x KIS.BOX, 1x KIS.LIGHT, 2x USB-Kabel, 1x Power-Bank, Quick-Start-Guide. Bei Erwerb eines Starterkits beträgt die kostenlose Laufzeit der Trial-Lizenz 6 Monate.



**Ich/Wir**

akzeptiere/n hiermit die aktuell gültigen Nutzungsbedingungen der RAFI GmbH & Co. KG im Hinblick auf unsere Firmenkonten und die einzelnen Userkonten.

Ich/Wir bestätige/n ferner, dass ich/wir unsere Beschäftigten vor der ersten Verwendung ihres persönlichen KIS.MANAGER-Kontos mit diesen Nutzungsbedingungen vertraut machen und sie zu deren Einhaltung verpflichten werden. Daneben wird auch RAFI die einzelnen User im Rahmen ihrer KIS.MANAGER- Registrierung über die Nutzungsbedingungen durch Zusendung per E-Mail informieren.